

第3回 福岡市オンデマンド交通社会実験の検証に係るアドバイザー会議 議事録

【日時】 令和6年4月18日（木） 10:00～11:10

【出席者】 辰巳 浩 福岡大学 理事・工学部長
萩島 理 九州大学 大学院総合理工学研究院 副学長・教授
藤田 和子 公認会計士・税理士
小林 由希子 市民局コミュニティ推進部長
松岡 淳 住宅都市局都市計画部長

1. 開会

事務局より出席者（資料1）、会議に関する要綱（資料2）及び議事録等の取扱い（資料3）について説明。

2. オンデマンド交通社会実験について

事務局より資料4について説明。

3. 「チョイソコふくおかエリア③中央区・城南区」分析等について

事務局より資料5について説明。

4. 質疑及び意見交換

委員) 停留所の利用状況は、病院の利用が多く、買い物先の停留所はあまりないように見受けられる。これは停留所名が買い物先の名称になっていないだけで、実際には買い物先付近に設置されている停留所もあるということか。

事務局) 買い物先の停留所については、スポンサー交渉がうまくいかなかった場合は、地域等と協議を行い、近隣の道路上等に停留所を設置している箇所もある。また、停留所の利用状況については、運行開始からの総乗降回数となっており、運行開始以降に追加された買い先などの停留所は、総乗降回数が少ない状況だが、最近、サニー小笹店様やイオンスタイル笹丘店様など、地域から要望があっていた停留所が追加され

ており、これから利用が増加していくのではないかと考えている。

委員) 時間帯別利用者数について、10時台の利用が一番多いが、病院の利用が多いのであれば、診察開始時間にあわせて、通常の病院であれば、8時台、9時台の利用が多いのではないかとと思うが、何か事情等はあるのか。また、乗合率については、1ヵ月あたりの一日平均乗合率とと思うが、利用がピークの時間帯の乗合率が分かれば、ピーク時は乗車定員の4名が乗車しているなど、状況を教えてほしい。

事務局) 時間帯別の利用者数については、ご意見のとおり、病院の診察時間にあわせて、8時台、9時台が多いのではないかと考えていたが、実際の利用傾向として、「友泉亭公園」と「博愛会病院」の停留所は、付近にイオンスタイル笹丘店様があり、運行開始当初から、そこに買い物へ行くことを目的として利用される方も多いと聞いている。また、中央市民センターや公民館などで様々な催しの際に利用される方も多く、10時台の利用が多いのではないかと考えている。また、乗合率については、月平均のデータであり、ピーク時の乗合率のデータは手元に持ち合わせていないが、ドライバーからは、ピーク時は乗車定員の4名が乗車する時もあると聞いている。もし、乗車申込みがあった際に、他の予約で利用できない場合は、30分前後などで利用可能な時間を案内していると聞いている。

委員) 収支率について、運行開始以降、増加傾向にあるが、令和6年2月は12%で低い状況であるが、今後、収支率などの目標値をどのくらいに設定しているのか。乗合率を増やし、利用者が増えたとしても、現状の運賃収入からすると限界がある。そもそも収支率は100%にならないのではないかと考えており、目標設定がどのくらいで、それに対して高いのか低いのかを知りたいが、どのように考えているか。

事務局) 特にエリア③については、週6日間運行していることもあり、他のエリアに比べて収支率が低い状況であるが、社会実験の結果等を踏まえ、支援のあり方を検討していく中で、ご質問いただいた目標設定についても検討していきたいと考えている。

委員) アンケートのチョイソコの利用頻度について、曜日別運行で週3日ずつのため、「ほぼ毎日」、「週3～4日」と回答された方は、運行する時はいつも利用している人だと思う。会員アンケートの回答数からする

と、おそらく毎日使っているユーザーは7人くらいで、その少人数が全体の利用を支えていて、それ以外の人々の利用頻度は少ないのではないかと。今後、利用者を増やしていくにあたり、数回利用したのみで止めてしまった方、未利用の理由で「今は必要ないが将来的に利用したい」と回答された方、会員登録はしたもののずっと利用されない方などから利用者を掘り起こす必要があるが、かなり難しそうだと感じた。協賛いただいている病院で、帰りの乗車申込みをしてもらうなど、実際のアクションで導かないと、行動変容は難しいのかなと感じた。

今回のアンケートからどうしたら利用が増える余地があるのか知るためには、例えば、利用したことはあるが、頻度は低いなど、クロス集計による分析をされた方がよい。

委員) 認知度について、「内容まで知っている」と回答されたが1割と低く、課題であるとのことだったが、他のエリアは約3割であったのに対し、エリア③は他のエリアに比べても低いと感じた。これから認知度を向上していくために、このエリアはこのような認知度向上の取り組みを実施しているから、認知度が高いなどがあれば教えてほしい。

事務局) 認知度については、「内容まで知っている」と回答された方は1割であり、他のエリアに比べても少ない状況である。この状況については、7校区の地域で取り組んでいることもあり、取り組みを開始してから運行開始までに時間を要したこと、また、利便施設などの停留所追加のタイミングもあると考えているが、適宜、地域の方々と協議を行う中で、他エリアの取り組みも参考にしながら、定期的に回覧やチラシ配布など、認知度向上等に取り組んでおり、今後も行いたいと考えている。

委員) 地区別の会員登録者数、利用経験者数について、各校区の高齢者人口に対して会員登録者数が少なく、また、利用経験者についても、赤坂や七隈校区は少ないので、その校区で本当にチョイソコが認知されているのかと感じている。チョイソコを利用するには、会員登録が前提であるが、登録方法はホームページまたは公民館等で配布している申込書の郵送となっており、ホームページを見るのが難しい、また公民館まで申込書を取りに行くことも難しい方もいると思う。会員登録率が少ない要因として、何か思い当たることがあれば教えてほしい。

- 事務局) 赤坂校区、草ヶ江校区については、公共交通が便利な地域もあり、不
便な地域を中心に停留所を設置している状況である。また、七隈校区
については、運行開始当初は停留所設置が部分的などとなっており、
一定期間が経過し、地域と協議する中で、全体的に停留所を設置した
が、現状で会員登録者が少ないのではないかと考えている。会員登録
の申込書は公民館に配架しているが、周知チラシの全戸配布にあわせ
て、申込書も配布している。その他にもより良い方法がないか、地域
と話しながら検討していきたいと考えている。
- 委員) 会員登録者や利用者の増加を図るため、様々な媒体を活用して取り組
まれているが、地域と連携した乗車割引券については、他のエリアに
はなかったアイデアだと思うが、詳細について教えてほしい。
- 事務局) 乗車割引券は、城南区西部の花みずき通り商店会様のご協力のもと実
施しており、商店会の会員店舗が片江、金山、七隈校区付近にあると
聞いており、商店会様が100円の乗車割引券を250名分、1,500枚を
発行し、地域へ配布していただいております、実際に使用された割引額分
を商店会様が負担していただいております。
- 委員) 乗車割引券を地域に配布されているが、受け取った方は既に会員登録
をされている方なのか。または、会員登録もセットで配布しているの
か。
- 事務局) 乗車割引券は、会員登録されていない方も含めて配布され、会員にな
っていただくことを前提に、周知チラシとセットで配布していると聞
いている。
- 委員) 会員登録の手続きが少し面倒だと感じる方もおり、実際にチラシを見
て、予約の電話をしてみたが、会員ではないので利用できないとな
ると、高齢の方には難しいのではないかと。
- 委員) 実際にチラシを見て、予約の電話をしてみたが、会員ではないので利
用できないと言われて、利用を諦めた事例はあるのか。
- 事務局) そのような事例は把握できていない。適宜、事業者を確認したい。

- 委員) とりあえず予約を受け付けて、車両の中で簡単に会員登録ができる仕組み、お店のポイントカードのような仕組みがあれば、かなりハードルが下がるのではないかと思います。
- 委員) 会員登録をしていなくても、最初の1回が利用できるというのは、すごく重要だと思う。車内にタブレットがあり、その場で会員登録の手続きをしてもらうことが可能、というのが望ましいのでは。それがないと、運賃が高いけども、いつもどおりタクシーでもいいと思う方もいるのではないか。このまま利用者が増えないと、事業評価においては、地域にニーズがないと受け取られてしまう。今はタクシーも呼べて、そんなに困っていない方でも、このような乗合いに移行してもらうことで、社会として必要になっていくと思う。そのためにも、高齢の方に限らず、若い方にも積極的に利用してもらって、コミュニティ全体として認知度を上げることも大事ではないかと思う。
- 委員) その場で利用できると一番良いが、乗合いの場合、他のお客様を待たせないといけないので、ここがネックであり、簡単にできると良いなと感じた。
- 委員) これまでの意見にもあるように、会員登録をどのように勧めていくかが重要ではないかと思う。住民説明会についても、町内会長が集まる会議で行われているが、もう少し住民の方々と近いところでも丁寧に説明していくのも一つでないか。また、停留所の看板については、もう少し目立つものであれば、見た人に興味を持ってもらえるのではないか。
- 事務局) 停留所の看板については、貼り方も含め、地域の方がわかりやすい名称とするなど、検討していきたい。
- 委員) 認知度を向上させるためには、チラシの全戸配布、自治協だより等の地域の広報誌による周知など、これを繰り返し行うことで、目に触れることも大事だと思う。また、効果的に目に留めてもらうためには、地域の人が集まる場所で目につくように、例えば、のぼり旗なども一つの手段である。また、他のエリアの事例であれば、敬老会で説明するといった方法もあるし、夏祭りの会場にブースを出して、その場で会員登録も行えるようにすれば、利用方法が分からない人でも、利用の後押しになるのではないか。そういった意味で、例えば、城南区で

は、町内会長だけでなく、民生委員にもお知らせしている校区があると聞いており、民生委員が高齢の方のお宅に訪問する際に紹介いただくなど、寄り添って伝えてもらうことも有効でないかと思う。もう一点、アンケートで未利用の理由を聞かれているが、実際に利用されている方に、どのような点が利用に繋がったのか、心理的なハードルが何をきっかけに下がったのか、例えば、その場で登録ができたから利用したとか、誰かと一緒に乗ってみたから、利用しようと思えたなど、実際に何をきっかけに行動へ移したのかも掘り下げてみると、次のアプローチにも繋がると思う。

委員) やはり会員登録者数を増やしていくことが重要であり、実際には、通勤通学の方も利用されているかもしれないが、高齢者の方々の通院や買い物に多く利用されているので、高齢者の方々に広めていくという意味では、紙媒体で地道に広めていくというのが重要になってくると思う。チラシ配布についても、実際に目的地とされる病院等を知ってもらえる、興味をもってもらえる周知の仕方の一つではないかと思う。また、先程の意見にもあったが、高齢の方々には口コミで広げていくことが効果的であるため、民生委員の方々にもご協力いただくとか、老人会やサロン等にも、足を運んで周知していく活動も大切ではないかと思う。

委員) 先程、何をきっかけに利用したのかを調べる必要があるとの意見があったが、私もそれは非常に重要であると考えている。また、アンケート調査については、例えば年齢層別など、属性別に分析する必要があると考えており、よく利用されている後期高齢者の意見や行動、或いは免許を持っていない方などの属性別に分析を行うことで、よりターゲットが絞られていくのではないかと思う。そして、真に必要としている方々にサービスが行き届いているかどうか、少し明らかになると思うので、今後、調査や分析については、少し踏み込んでいただきたいと思う。それから、無料乗車券を運開始当初に会員登録された方へ配布しているが、先程の花みずき通り商店会のように、会員になっていない方に対する後押しという意味で、周知チラシと一緒に配布するなど、配りすぎるのも良くないとは思いますが、会員登録のインセンティブとしての無料乗車券の使い方も方法の一つでないかと思う。それから、認知度向上について、他の自治体の事例を参考にすると、そもそも街中にこんな車が走って、パッと見て分かるというのが、効果的という結果もある。そういう意味では、運行している車両を見た

きに、チョイソコが走っているという風に見えるかというのと、分かりにくいと思う。理想的には、全体をラッピングした車両が走っていると関心を持ってもらえるのではないか。先程の意見にもあったように、停留所の看板についても、知らない人でもパッと見て分かるような工夫ができると、認知度が向上するのではないかと思う。それから、会員登録者を増やしていく必要があるが、会員登録をより簡単にすること、一緒にいて登録をサポートすることが重要であり、まずはそのような機会をたくさん設けることに注力する必要があると思う。他都市でも、どこかで高齢者等の集会があれば、足を運んで説明し、横について登録をサポートしながら、どんどん会員登録者数を増やしている事例があるので、そのような地道な活動にも取り組んでいくと、より伸びていくのではないかと思う。或いは、民生委員の方に会員登録の方法をレクチャーし、高齢者等のお宅に訪問されたときに、チョイソコを紹介し、代わりに会員登録の手続きを行ってもらうことも方法の一つではないかと思う。

委員) それでは大体ご意見が出尽くしたようであり、まとめに入りたい。事務局の方からは、利用者数や収支には課題があるものの、利用者と収支率はともに増加傾向にはあり、また、このオンデマンド交通が地域住民の外出機会の増加にもつながっているという説明があったところ。今後、この取組みをより一層進めることで、持続可能な仕組みづくりに資するものしていくということで、そのために1年間運行を延長する方向で、これから関係者と調整するというお話があった。事務局には、本日の意見を踏まえ、今後、より一層、取組みを加速させ、地域や交通事業者、行政の三者がしっかりと連携して進めていただきたい。それでは以上で、本日の議論を終了する。

5. 閉会